

✓ ข้อควรทำ ✗ ไม่ควรทำ

ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

1. ปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยก
2. สื่อสารด้วยวาจาสุภาพ ใช้สรรพนามตามเพศสภาพ
3. เคารพความแตกต่างและความหลากหลาย
4. สร้างบรรยากาศที่กล้าแสดงความคิดเห็น
5. ขอความยินยอมก่อนบันทึกภาพ/วิดีโอ
6. จัดลำดับความสำคัญตามความเร่งด่วน
7. สื่อสารภาษาที่เข้าใจง่ายและสนับสนุนจัดหาล่าม
8. ให้ข้อมูลครบถ้วนเพื่อการตัดสินใจเอง
9. คำนึงถึงบาดแผลทางใจ

1

บริหารงาน และปฏิบัติงาน

ตามหลัก
สิทธิมนุษยชน

1. เลือกปฏิบัติ
2. ใช้คำพูดตีตราหรือล้อเลียน
3. อดตีไปตัดสินหรือบังคับให้กลุ่มเป้าหมาย
4. เพิกเฉยต่อความไม่เป็นธรรม
5. ถ่ายภาพ-เผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ยินยอม
6. เอื้อประโยชน์จากความสัมพันธ์ส่วนตัว
7. ช่มชู้ ตะคอกใช้อำนาจเหนือผู้อื่น
8. ตัดสินใจแทนโดยไม่ให้ข้อมูล/ความยินยอม
- 9.ใช้อำนาจเชิงทวงบุญคุณ

1. ให้ความรู้สิทธิด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสิทธิมนุษยชน
3. บูรณาการสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนงาน
4. ทำงานร่วมภาคีเครือข่ายเพื่อคุ้มครองสิทธิ
5. มีช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัยและเป็นความลับ
6. เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายร่วมออกแบบแนวทางช่วยเหลือ

2

สนับสนุน และส่งเสริม

เพื่อคุ้มครอง
สิทธิมนุษยชน

1. ปิดบังหรือเลือกให้ข้อมูลสิทธิ
2. ใช้อคติส่วนตัวตัดสินวิถีชีวิตและอัตลักษณ์
3. ขัดขวาง/สร้างขั้นตอนที่ยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ
4. ไม่รวมมือหรือสร้างความขัดแย้งกับภาคี
5. เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน / เปิดเผยผู้ร้องเรียน
- 6.ใช้อำนาจหน้าที่บังคับให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับ

1. โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามกฎหมาย
2. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA & Consent)
3. จัดตั้งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงได้
4. ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน
5. แจ้งสิทธิและช่องทางร้องเรียนอย่างชัดเจน
6. ดูแลเจ้าหน้าที่ให้ได้รับสิทธิสวัสดิการและปราศจากการคุกคามทางเพศ

3

ยึดมั่นใน หลักนิติธรรม

1. ใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ/เลือกบังคับใช้กฎหมาย
2. เปิดเผยข้อมูลประบางแก่ผู้ไม่เกี่ยวข้อง
3. จำกัดเสรีภาพเกินอำนาจกฎหมาย
4. เรียกรับผลประโยชน์/เอื้อพิเศษ
5. ช่มชู้หรือคุกคามผู้ร้องเรียน
6. ปล่อยปละละเลยเมื่อพบเห็นผู้กระทำผิด

1. มีช่องทางรับฟังที่ปลอดภัยและเป็นความลับ
2. ผู้นำรับฟัง เคารพ และเป็นแบบอย่างด้านสิทธิ
3. จัดเวทีเรียนรู้สิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ
4. ยกย่องและเสริมพลังการทำงานเชิงสิทธิ
5. ดูแลสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย-สุขภาวะองค์กร (Work-Life Balance)

4

สร้าง วัฒนธรรม องค์กร

ที่เคารพ
สิทธิมนุษยชน

1. ใช้อำนาจกลั่นแกล้งผู้สะท้อนปัญหา
2. เลือกปฏิบัติในการมอบหมายงาน/พิจารณาความดีความชอบ
3. ปล่อยข้อมูลเท็จทำลายศักดิ์ศรี
4. ใช้อำนาจกดดันให้ละเมิดสิทธิหรือจริยธรรม
5. สร้างบรรยากาศความกลัว บั่นทอนศักยภาพ

1. ไม่เพิกเฉย และตรวจสอบการถูกละเมิดสิทธิ
2. เฝ้าระวังสัญญาณการละเมิดสิทธิ
3. บันทึกวัน เวลา และเหตุการณ์การละเมิดสิทธิ
4. ให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองผู้แจ้งเหตุ
5. ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้ถูกละเมิดสิทธิ

5

ไม่เพิกเฉยต่อ การละเมิด สิทธิมนุษยชน

1. เพิกเฉยโดยคิดว่าเป็นเรื่องส่วนตัว
2. ทำลายพยานหรือปกปิดผู้กระทำผิด
3. ขัดขวางหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง
4. กดดันให้ถอนร้องเรียน
5. ต่วนตัดสินด้วยความสนิทหรืออคติ

แนวปฏิบัติข้อควรทำและไม่ควรทำ (Do's and Don'ts)
ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
แนบท้ายตามหนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ที่ พม ๐๖๐๔.๐๖/๒๖๑ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๔

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีภารกิจในการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง และกลุ่มเป้าหมายพิเศษ การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสังคม และการจัดสวัสดิการสังคมโดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ รวมถึงประสานความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการ การกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานขององค์กรสาธารณประโยชน์ และองค์กรสวัสดิการชุมชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัคร และองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนให้แก่กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว รวมทั้งส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล รวมทั้งนำหลักสิทธิมนุษยชนมาเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร

ดังนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติข้อควรทำและไม่ควรทำ (Do's and Don'ts) ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยมีเนื้อหาสอดคล้องตามประกาศเจตนารมณ์ด้านการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. บริหารงานและปฏิบัติงานด้วยการให้ความเคารพและปฏิบัติต่อกันตามหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในเรื่องความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา ชาตินิกายพันธุ์ ศิษย์ ความเห็นทางการเมือง การศึกษา สถานะทางสังคม หรือเรื่องอื่นใด

๑.๑ ข้อควรทำ (Do's)

๑.๑.๑ ปฏิบัติต่อทุกคนทั้งผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายรวมถึงเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียม เคารพ ให้เกียรติ ไม่เลือกปฏิบัติหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือการแบ่งแยกตามอำเภอใจโดยอิงจากเชื้อชาติ ชาตินิกายพันธุ์ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา วิถีชีวิต เพศ รูปลักษณ์ภายนอก อายุ สติปัญญา ความพิการทางร่างกายหรือจิตใจ ความคิดเห็นทางการเมือง ความไม่เท่าเทียมกันในฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมหรือเรื่องอื่นใด

๑.๑.๒ ใช้ถ้อยคำและแสดงพฤติกรรมที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น โดยสื่อสารด้วยวาจาสุภาพ ใช้ถ้อยคำเหมาะสม เรียกชื่อ หรือสรรพนามตามที่บุคคลนั้นประสงค์ (เช่น สรรพนามตามเพศสภาพ)

๑.๑.๓ เคารพความแตกต่างและความหลากหลาย โดยออกแบบกิจกรรมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ผู้ให้บริการ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ทุกคนเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้ ซึ่งควรศึกษาและยอมรับในจารีตประเพณี วิถีชีวิต และความเชื่อที่แตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ และราษฎรบนพื้นที่สูง เพื่อให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

๑.๑.๔ สร้างบรรยากาศ ...

๑.๑.๔ สร้างบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัย โดยส่งเสริมให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกระดับกล้าแสดงความคิดเห็นโดยไม่กลัวการถูกล้อเลียนหรือกลั่นแกล้ง

๑.๑.๕ ขออนุญาตก่อนการบันทึกภาพ วิดีโอ หรือสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการกลุ่มเปราะบางไว้เป็นความลับขั้นสูงสุด ตามมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการใช้ภาพเพื่อการสื่อสารอย่างมีจริยธรรม

๑.๑.๖ จัดลำดับความสำคัญตามความเร่งด่วนของปัญหามากกว่าความพึงพอใจส่วนตัวหรือความสนิทสนม

๑.๑.๗ สื่อสารด้วยภาษาที่กลุ่มเป้าหมายเข้าใจได้ง่าย หากจำเป็นควรจัดหาล่ามภาษาถิ่นหรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยในการสื่อสารให้ถูกต้อง

๑.๑.๘ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรับความช่วยเหลือด้วยตนเอง (Empowerment)

๑.๑.๙ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงภาวะบอบช้ำทางจิตใจของผู้ใช้บริการ หลีกเลี่ยงคำถามหรือการกระทำที่อาจไปกระตุ้นเตือนให้ผู้บริการรู้สึกเจ็บปวดซ้ำ

๑.๒ ข้อไม่ควรทำ (Don'ts)

๑.๒.๑ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากผู้อื่นด้วยเหตุเพราะเชื้อชาติ ขาดกำเนิด ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา วิถีชีวิต เพศ รูปลักษณ์ภายนอก อายุ สถิติปัญหา ความพิการทางร่างกายหรือจิตใจ ความคิดเห็นทางการเมือง ความไม่เท่าเทียมกันในฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือเรื่องอื่นใด

๑.๒.๒ ใช้ถ้อยคำหรือพฤติกรรมเพื่อแสดงความคิดเห็นในทุกช่องทางที่ละเมิดศักดิ์ศรีโดยใช้คำพูดเชิงตีตรา ล้อเลียน หรือนำลักษณะทางกาย (รูปร่าง/หน้าตา) ความพิการ ปมด้อย หรือการแต่งกายมาเป็นเรื่องตลก และแสดงกิริยาดูหมิ่นเหยียดหยาม ข่มขู่ ตะคอก หรือแสดงอำนาจเหนือผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ และเพื่อนร่วมงาน หรือสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่น่าหวาดกลัว เป็นศัตรู หรือสร้างความไม่พอใจ รวมถึงการทำร้ายร่างกาย การกลั่นแกล้ง การสัมผัสร่างกาย หรือการเข้าใกล้ผู้อื่นโดยไม่จำเป็น แต่ไม่รวมถึงความขัดแย้งในข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานหรือผลการปฏิบัติงาน

๑.๒.๓ นำความเชื่อส่วนตัว มาตรฐานทางสังคมของตนเอง หรืออคติไปตัดสินหรือบังคับให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตเดิมที่ไม่ได้ผิดกฎหมาย

๑.๒.๔ เพิกเฉยเมื่อเห็นการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นธรรม และมองข้ามพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง คุกคาม หรือเลือกปฏิบัติ

๑.๒.๕ ถ่ายภาพผู้ประสบปัญหาทางสังคมโดยไม่ขออนุญาต และถ่ายภาพในลักษณะที่ลดทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพื่อนำมาจัดทำรายงานผลการดำเนินงานหรือเผยแพร่ลงสื่อสังคมออนไลน์ และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือสภาพจิตใจ โดยไม่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

๑.๒.๖ ให้สิทธิพิเศษกับความสัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อเอื้อประโยชน์ โดยละเลยหรือเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

๑.๒.๗ ใช้กิริยาข่มขู่ ตะคอก หรือแสดงอำนาจเหนือผู้ใช้บริการที่มาขอความช่วยเหลือ

๑.๒.๘ ตัดสินใจแทนผู้ใช้บริการในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของเขา โดยที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับทราบข้อมูลและยินยอม

๑.๒.๙ ใช้อำนาจหน้าที่ในเชิงบุญคุณ หรือทวงบุญคุณกับผู้ใช้บริการ

๒. สนับสนุน และส่งเสริมการดำเนินการใด ๆ เพื่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๒.๑ ข้อควรทำ (Do's)

๒.๑.๑ สื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจ กำหนดแนวทาง และให้การสนับสนุนอื่นใดแก่ผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมาย เช่น คนไร้ที่พึ่ง กลุ่มชาติพันธุ์ เป็นต้น ให้ทราบถึงสิทธิที่ตนพึงมีตามกฎหมาย โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

๒.๑.๒ พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าทันต่อสถานการณ์การละเมิดสิทธิในรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงสนับสนุนการเข้าถึงสิทธิ โดยคำนึงถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม จารีตประเพณี และความเชื่อทางศาสนาของผู้ใช้บริการ

๒.๑.๓ นำเรื่องสิทธิมนุษยชน หลักความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติมาเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการดำเนินการ โดยพิจารณาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนก่อนกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อร้องเรียนหรือบทเรียนที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงาน

๒.๑.๔ สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างกลไกการเฝ้าระวังและการคุ้มครองสิทธิ

๒.๑.๕ จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งรักษาความลับของผู้ร้องเรียนอย่างสูงสุด

๒.๑.๖ เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้สะท้อนความต้องการและมีส่วนร่วมในการออกแบบแนวทาง การช่วยเหลือและสนับสนุน เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิตรงจุดและสอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

๒.๒ ข้อไม่ควรทำ (Don'ts)

๒.๒.๑ ปิดบังข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงสิทธิของผู้ใช้บริการ หรือเลือกให้ข้อมูลเฉพาะกลุ่มบุคคล

๒.๒.๒ ใช้อคติส่วนตัวตัดสินวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้ใช้บริการ หรือใช้คำพูดที่แสดงถึงความเหลื่อมล้ำต่อสถานะทางสังคม

๒.๒.๓ ขัดขวางหรือสร้างขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนเป็นอุปสรรคที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคมได้ยากขึ้น

๒.๒.๔ ปฏิเสธการประสานงานหรือสร้างความขัดแย้งกับภาคีเครือข่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมาย

๒.๒.๕ เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน หรือปล่อยปละละเลยเมื่อพบเห็นการกระทำที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยไม่ได้รับความยินยอม

๒.๒.๖ ใช้อำนาจหน้าที่บังคับให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับเงื่อนไขการช่วยเหลือที่อาจขัดต่อความประสงค์หรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๓. ยึดมั่นในกฎหมาย หลักนิติธรรม และรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่เป็นธรรม เพื่อป้องกันการกระทำที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของประชาชนผู้ใช้บริการ

๓.๑ ข้อควรทำ (Do's)

๓.๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ด้วยความโปร่งใส และจัดให้มีระบบการเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทุกขั้นตอน

๓.๑.๒ ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด และดำเนินการแจ้งวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลและขอความยินยอม (Consent) ทุกครั้งก่อนเก็บข้อมูลหรือถ่ายภาพ รวมทั้งจัดเก็บเอกสารสำคัญในที่ปลอดภัย

๓.๑.๓ จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าถึงได้สะดวกและเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกช่วงวัย (Universal Design) โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงได้ เช่น ทางลาด ราวจับ เป็นต้น และมีความสะอาดปลอดภัย รวมทั้งกำกับ ดูแลให้ผู้ให้บริการในหน่วยงาน ต้องดำเนินการภายใต้มาตรการที่จำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อไม่ให้เป็นการจำกัดสิทธิของผู้ใช้บริการเกินกว่าเหตุ

๓.๑.๔ ให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง

๓.๑.๕ ชี้แจงสิทธิให้ผู้ให้บริการทราบว่าหากตนเองได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดได้บ้าง เพื่อสร้างกลไกการตรวจสอบ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม

๓.๑.๖ ดูแลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับสิทธิสวัสดิการตามกฎหมาย และทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากการคุกคามทางเพศและการกลั่นแกล้ง

๓.๒ ข้อไม่ควรทำ (Don'ts)

๓.๒.๑ ใช้ดุลยพินิจส่วนตัวในการยกเว้นการบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติใด ๆ ให้แก่คนบางกลุ่ม หรือเพิ่มความเข้มงวดเป็นพิเศษกับคนบางกลุ่มโดยไม่มีอำนาจหน้าที่หรือกฎหมายรองรับ

๓.๒.๒ นำข้อมูลที่เป็นบางส่วนของผู้ใช้บริการ เช่น ประวัติการรักษาพยาบาล สถานะทางครอบครัว เป็นต้น ไปสนทนาหรือเปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ กักตัวหรือจำกัดการเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในลักษณะที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๓.๒.๔ เรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ตอบแทนจากผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแลกกับการลัดคิวหรือการช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

๓.๒.๕ แสดงท่าทีคุกคามหรือข่มขู่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเพื่อนร่วมงานที่ต้องการใช้สิทธิร้องเรียนหรือทักท้วงการปฏิบัติงาน

๓.๒.๖ ปล่อยปละละเลยเมื่อพบเห็นเพื่อนร่วมงานหรือภาคีเครือข่ายกระทำการที่ขัดต่อกฎหมายหรือละเมิดสิทธิผู้ใช้บริการ

๔. มุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อสะท้อนปัญหาในทุกประเด็น รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน

๔.๑ ข้อควรทำ (Do's)

๔.๑.๑ จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและเป็นความลับ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ที่แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนปัญหาจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาต้องรักษาความลับและคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ที่แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนไม่ให้ได้รับผลกระทบในด้านลบจากการแจ้งเรื่องดังกล่าว

๔.๑.๒ ผู้บริหาร ...

๔.๑.๒ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรใช้การสื่อสารแบบรับฟังอย่างตั้งใจ และให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเพื่อนร่วมงานที่มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน และต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในการเคารพสิทธิมนุษยชน ทั้งต่อหน้าและลับหลังบุคลากร

๔.๑.๓ จัดกิจกรรมหรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีการทำงานปกติ

๔.๑.๔ ให้การยกย่องหรือเสริมพลังในเชิงบวกแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีในองค์กร

๔.๑.๕ ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ควบคู่กับการส่งเสริมการสร้างสุขภาวะองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีชีวิตที่สมดุล (Work Life Balance) ตลอดจนการให้ความเคารพสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางความคิดของบุคลากร

๔.๒ ข้อไม่ควรทำ (Don'ts)

๔.๒.๑ ใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจกลั่นแกล้ง (Retaliation) บุคลากรที่นำเสนอข้อมูลหรือสะท้อนปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิ รวมถึงการข่มขู่หรือสร้างความกังวลใจในการทำงานจนบุคลากรไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๔.๒.๒ เลือกปฏิบัติในการมอบหมายงานหรือพิจารณาความดีความชอบ จากความสนิทสนมส่วนตัว หรือพื้นฐานภูมิหลังที่เหมือนกัน

๔.๒.๓ ปล่อยให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๔.๒.๔ ใช้ตำแหน่งหน้าที่กดดันให้บุคลากรกระทำการหรือไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนหรือศีลธรรมอันดีเพียงเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล

๔.๒.๕ สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่น่าหวาดกลัว ทำให้บุคลากรไม่กล้าแสดงออกทางความคิดเห็น ส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ไม่สมดุล

๕. สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลย เพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยจะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือแจ้งไปยังช่องทางที่กำหนดไว้

๕.๑ ข้อควรทำ (Do's)

๕.๑.๑ สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

๕.๑.๒ เฝ้าระวังและสังเกตสัญญาณเตือน โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมหรือสิ่งที่ยบ่งบอกถึงการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากการกระทำ การละเว้น หรือกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ และผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การถูกทำร้าย ความหวาดกลัวผิดปกติ เป็นต้น

๕.๑.๓ เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่สงสัยว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้จดบันทึกรายละเอียดวัน เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง

๕.๑.๔ ให้ความ ...

๕.๑.๔ ให้ความสำคัญเป็นธรรมและคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง หากพบเหตุละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตหรือร่างกายอย่างรุนแรง ต้องรีบดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยขั้นพื้นฐานทันที พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบหรือแจ้งผ่านช่องทางที่กรมฯ กำหนด

๕.๑.๕ ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับช่องทางการเรียกร้องสิทธิและการได้รับการเยียวยาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ ข้อไม่ควรทำ (Don'ts)

๕.๒.๑ เพิกเฉยต่อสถานการณ์ที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้บริการ โดยคิดว่าเป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หรือคิดว่าไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของตนเอง

๕.๒.๒ ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดด้วยการทำลายพยานหลักฐาน หรือปกปิดข้อมูลที่พิสูจน์ได้ว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น

๕.๒.๓ ชัดขวางหรือทำให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนล่าช้าเพียงเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือพวกพ้อง

๕.๒.๔ แสดงท่าทีหรือกระทำการใด ๆ ที่เป็นการกีดกันให้ผู้พบเห็นเหตุการณ์หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนต้องถอนเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๕ ด่วนสรุปว่าข้อร้องเรียนไม่มีมูลเพียงเพราะความสนิทสนมกับผู้ถูกกล่าวหา หรือไม่เชื่อคำพูดของผู้ใช้บริการที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น คนไร้ที่พึ่ง กลุ่มชาติพันธุ์ เป็นต้น
